

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第47回）

令和5年4月21日

【新美主査】 それでは、皆さん、こんにちは。本日もお忙しいところをお集まりいただきましてありがとうございます。

若干時間を過ぎましたが、ただいまから第47回消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催いたします。

なお、本日は平野構成員、北構成員、近藤構成員から、所用があつて御欠席という御連絡をいただいております。

冒頭、事務局からウェブ会議による開催上の注意事項について御案内をいただくとともに、配付資料の確認をいただきます。

それでは、事務局からよろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。では、ウェブ会議による開催上の注意事項を幾つか御案内させていただきます。

1点目でございます。御発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを踏まえ、主査から発言者を指名いただく方式とさせていただきます。

御発言に当たりましては、お名前を必ず冒頭に言及いただきますようお願いいたします。また、ハウリングや雑音混入防止等のため発言時以外はマイクをミュート、オフに、カメラについては常にオフにさせていただくようお願いいたします。

なお、接続に不具合等がある場合には、速やかに再接続を試していただくようお願いいたします。

そのほか、御質問等がございましたらチャット機能等で随時御連絡いただければ事務局が対応させていただきます。

2点目でございます。配付資料の確認をさせていただきます。配付資料は議事次第に記載しているとおりでございます。資料1から資料7及び参考資料となっております。構成員の方々につきましては、事前に送付した資料を御覧ください。傍聴の方は、当検討会のウェブページに公開しておりますので、そちらを御覧いただければと思います。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、早速、議題の1、令和元年改正電気通信事業法の論点整理に入りたいと思います。それでは、資料1に基づいて御説明いただきたいと思います。

事務局、よろしくをお願いします。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 よろしくお願いいたします。

そうしましたら、資料1、令和元年改正電気通信事業法の論点整理について御説明させていただきます。こちらの資料でございますけれども、事業者・販売代理店の勧誘適正化等についてという部分と販売代理店届出制度についてという部分の2つに分かれてございます。

まず、前者のほうでございます。2ページ目を御覧ください。事業者・販売代理店の勧誘適正化等の今後の方向性についてというところでございます。苦情動向等につきまして、こちらの検討会で昨年秋でございますけれども総務省の資料と、あと事業者団体の資料で傾向をお示ししているところでございます。

まず、通信市場全般については総務省が第42回検討会の資料1でお示したとおりでございます。発生時点、発生要因のいずれにつきましても令和元年改正で導入した勧誘行為規制に関連する苦情、締結前の加入段階での苦情ですとか不実告知等でございますけれども、そちらの割合は減少しておりまして、制度改正は一定の効果が出ていると評価できると考えてございます。

個別分野については、第43回検討会で事業者団体の皆様から御紹介いただいたものでございます。定量的なデータをお示しいただいた事業者団体は少なかったというところがございますけれども、各団体に加盟していらっしゃる事業者の方に聞き取り調査等をしていただきました。その結果、事業者団体の構成事業者あるいは第42回検討会で総務省が示した傾向、全体として減っているという傾向を踏まえたとそれと大きく矛盾していることはないと思っておりますので、個別の役務単位で見ても少なくとも勧誘行為規制に関連する苦情は増加していないと推察されるものでございます。一方、横ばいと推測されるものも散見されるという点に留意が必要だろうと思っております。

2点目、省令による禁止行為の追加についてでございます。こちらは令和元年改正を踏まえて省令委任された事項につきまして、昨年7月に施行された電気通信事業法施行規則の改正におきまして「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないこと」及び「契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求すること」の2点を禁止したという

ものでございます。

こちらにつきまして、今申し上げた苦情の動向ですとか省令による禁止行為の追加でございますけども、3ページ目、4ページ目のほうで先生方から頂戴した御指摘と、あと苦情の動向等についてお示ししておりますので併せて御確認いただければと思います。

そちらを踏まえまして、2ページ目に戻っていただきまして方向性についての部分でございます。事業者・販売代理店の勧誘の適正化についての制度改正につきましては苦情等の動向を踏まえると一定の効果が出ていると評価できるため、現時点において直ちに追加の制度改正を講じる必要性は低いと考えてございます。

また省令による禁止行為に追加につきましては、昨年夏に関係省令が施行されたばかりであるということ踏まえるべきではないかと思っております。

一方事業者・販売代理店の勧誘の適正化につきましては一定数の苦情は引き続き継続しているということ、また省令による禁止行為の追加については施行してから間もないということ考えると、引き続きこれらの実態につきましては執行強化や事業者のさらなる自主的取組を促すことによって法遵守の徹底を図るべきでないかと考えてございます。

加えて、こちらにつきまして定期的なモニタリングを続けることで事業者・販売代理店の勧誘の適正化等の苦情の動向、新たな苦情の動向を的確に把握することによって必要に応じ執行の工夫、苦情動向等を踏まえて必要があれば追加の制度改正を検討するべきではないかとしているところでございます。

続きまして、販売代理店届出制度についてでございます。

【山本調整官】 それでは、右肩6ページ目より、販売代理店届出制度につきまして御説明申し上げます。

これまでの議論の振り返りでございます。第43回の本検討会の会合資料から数値の現行化をいたしておりますが、販売代理店の数について令和5年3月末で98,527者という状況でございます。それ以外は第43回の記載と変わっておりません。

続きまして、右肩7ページ目となります。今後の方向性についての総論部分となります。左肩でございますが、届出の現状としては、令和元年10月に制度導入以降、多くの届出がなされ、各年度末時点で比較しますと、この3年間で約4倍という状況でございます。

また、個人の代理店が急増しておりまして、その多くは連鎖販売取引業者である電気通信事業者の個人代理店となっているというところでございます。

右肩でございますが、届出情報の活用としては、法令等違反行為の疑義事案に関し、届

出情報を活用して事実関係の確認、業務改善の要請、行政指導等を実施しているところがございます。また、利用者による情報把握のため、総務省ホームページに情報を公表しているところがございます。さらに説明義務の観点から、説明書面への届出番号の記載を義務づけているところがございます。

こうした現状を踏まえまして、これまでの検討会では中段のような御意見をいただいたところがございます。

御意見を踏まえまして、今後の方向性でございますけれども、総務省による代理店情報把握や法執行等の円滑化には効果が出ているといったことや、利用者による情報の把握に有効であることからすれば、制度そのものを抜本的に見直す必要はない。一方で、これまでに明らかになった課題などを踏まえ、代理店指導監督義務や情報の公表等、制度・運用面での改善を図る必要があるのではないかとしているところがございます。

右肩 8 ページ目でございます。こちらは販売代理店数の届出者数の推移でございます。初年度は法人と個人が約 1 対 1 という状況でございましたが、直近では法人と個人が約 1 対 4 という比率となっているところがございます。また、多数の個人代理店を有する電気通信事業者が 3 社ほどいるところではございますが、その個人等代理店の数が全体の代理店総数の 7 割程度を占めるという状況となっているところがございます。

右肩 9 ページ目でございます。連鎖販売取引関連の電気通信事業者における個人等代理店の内訳でございます。御覧のとおり個人等代理店のうち上位 3 社の事業者の個人代理店を見ますと、3 年間で約 8 倍と非常に高い伸び率を示しているところがございます。

また、上位 3 社の個人等代理店数とその他の個人等代理店数を比べますと、令和 2 年 3 月末時点では約 4 対 1 程度でございましたが、直近の令和 5 年 3 月時点では約 10 対 1 となるなど、急激な寡占・集中傾向が見てとれるところがございます。

続きまして、右肩 10 ページ目でございます。6 ページで記載しました 4 つの課題についての状況、意見、方向性を記載しているところがございます。まず、状況やこれまでの意見は資料のとおりでございますけれども、方向性につきましては以下のとおりとしているところがございます。

一部販売代理店において懸念されるリテラシー等の不足について、代理店等指導監督義務に基づく措置の一つ、いわゆる委託先の能力審査について、以下の措置を講じることとしてはどうかとしております。

電気通信役務に関する法令等や契約の知識、代理店業務の業務遂行能力に関し、代理店

業務の対象となるサービスについて、料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力と、消費者からの苦情相談等を事業者と連携して対応できる体制を持っていることを求めています。

また、一部のMVNOで見られる、法人代理店と比して著しく多くの個人代理店を有する事業者について、この措置の実施の徹底を総務省から要請することとしてはどうかとしております。

続きまして、右肩11ページ目でございますが、代理店起因の苦情が相当数のところでございます。状況やこれまでの意見等としましては記載のとおりでございますけれども、これらを踏まえまして方向性として、まずは代理店起因の苦情について、モニタリング会合で明らかになった状況を踏まえ、さらに内容を詳細に分析し、課題を明確化した上で、必要な対応を検討していくべきではないかとしております。

また、連鎖販売取引に関する苦情等を確認したところ、事業者の信用度関連の問合せが多いほか、総務省や代理店届出制度との関係を示唆する勧誘等に関するものがあり、こうした勧誘等が利用者に誤解を与えないよう、必要な周知等を総務省が行うべきではないかとしております。

さらに、総務省公表の代理店届出情報について、より利用者等による情報把握の容易化や、電気通信事業者等による代理店届出状況の把握に資するものとするために、所要の措置を講ずべきではないかとしております。

続きまして、右肩12ページ目となります。個人等の代理店に起因する苦情等でございます。総務省等に寄せられました苦情を分析したところ、多くは事業者の信用度や解約関連のトラブルや問合せとなりましたが、中には、数こそ少ないものの「総務省お墨付き」をうたい文句とした勧誘を受けたとの相談がございました。一方で、現在の電気通信事業者の代理店指導監督が不十分との指摘は2件となりました。

また、「総務省お墨付き」等というところにつきまして、SNS等で私どもが調べたところ、「公認」、「総務省から依頼された」、「お墨付き」といった投稿が数多くなされており、事実に反する広告がなされている状況でございます。

続きまして、右肩13ページ目でございますが、変更届出等の不徹底のおそれでございます。状況とこれまでの意見等は資料のとおりでございます。方向性でございますが、届出情報を正確なものとするための措置として、総務省において届出受理の際に、届出内容に変更等が生じた場合、変更届出等が必要である旨周知を徹底すること。電気通信事

業者の代理店等指導監督義務に関して委託状況を把握するための措置について、自らの代理店を把握し、委託状況に関する総務省側の事実確認等の求めに応じ速やかに回答できるようにしておくこと。定期的または必要に応じて、自らのサービスを取り扱う代理店において届出が適切に行われているか確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることを追加したらどうかと考えております。

また、前述と同様に、極めて多くの個人代理店を有する事業者への周知徹底、及び今後これらの代理店への指導について徹底するよう総務省から要請することとしてはどうかとしております。さらに、届出情報の公表事項についても所要の措置を講ずべきとしております。

最後、14ページ目でございます。行政の維持管理コストでございますが、届出件数は年間約3.6万件という状況でございます、そのうち大多数が書面となっているところでございます。それに起因しまして、維持管理コストというものが膨大なものとなっているところでございます。

方向性としましては、電子システム活用の促進の協力を求めることとしてはどうかとしております。一方で、紙届出の廃止については、届出者の選択肢を狭めることになる一方で、電子届出においても本人確認書類等について別途提出が必要といった現状でございますので負担軽減効果は限定的であること、また電気通信事業法の他制度などのバランスに配慮して、状況を慎重に見極めつつ検討すべきではないかとしております。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまいただいた説明について質疑応答に入りたいと存じます。御発言を御希望の方がいらっしゃいましたらチャット欄にて合図していただきたいと思います。こちらから順次御指名させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 最後の届出制度のところ、方向性についてはこういう方向でより機能的にしていっていただきたいなと思っておりますけれども、どこの事業者の代理店なのかというのはぜひ公表の方向で検討していただきたいと思っておりますし、電子システムの利用については、まだまだ急にとというのは難しいのかもしれませんが、いずれにしてもこういう時代ですし、また電気通信事業の代理店でいらっしゃるの、そういうものがきちんと利用できるような環境をいち早くつくっていただいて、総務省からのいろい

るな連絡も電子メールなどで取れるようにしていただきたいというふうに思っています。
以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続いて市川さん、御発言をお願いします。

【市川構成員】 慶應大学の市川でございます。御説明ありがとうございます。

私は2点ございまして、この販売代理店届出制度の側なのですが、こちらの対処する方向性の全体についてはこのとおりでよろしいかなと思います。念のため10ページのところで、私も申し上げているところですけども代理店のところで具体的にこのような方向性で措置を講じることを入れていただいています、これが適切になされるのが非常に大事だと思います。

そして、加えて11ページ、代理店起因の苦情が相当数であるということに対して所要の措置を講じるというこの2点の方向性についてです。全体もそうですけども、ぜひこの形で進めていただければというふうに思った次第です。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村でございます。御説明ありがとうございます。

まだまだ苦情が多いということで、割合は減少しているんですけども、やはり引き続きモニタリングなどでこれからも苦情などが減っていくようにしていただきたいと思っているのが1点目です。

それから、2点目としましては、販売代理店届出制度の件なんですけれども、やはり個人の代理店がこれほど多くてびっくりしたところなんです、これが悪質商法の抜け穴とならないように届出制度の措置をぜひ書いてある方向性でやっていただきたいです、それが適切に行われるようにきちんと推移を見守っていく必要があると思います。

それから3点目、先ほど長田委員からも意見がありましたけれども、電子システムについては私も同様で、やはり総務省ですのできちんとこれを電子的にできるように、ただ紙の媒体を廃止する必要はないと私は思っています、提出方法が選択できるようにしていただければいいなと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いします。

私も方向性としてはいいと思っております。販売代理店の勧誘についてのところにつきましても、2ページ、苦情が減少傾向にあるということでこのままでよいかと思うんですけども、アウトサイダーの問題等もあって不適切な勧誘が見られるというところもございまして、法執行を強化していただきたいと思っております。

それと、販売代理店の届出制度の方向性についてもよいと思っております。10ページと13ページに関係することになりますけれども、個人代理店への事業者の指導監督ということについては徹底してもらって、問題がある場合等は総務省による要請を行っていただきたいと思っております。

それと、前に御発言がございましたけれども、どこの事業者の代理店かということはずいぶん公表していただきたいと思っております。

以上です。よろしくお願いします。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして、森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 私も皆様の御意見とかぶるんですけども、まず、届出の電子届出、14ページのことですが、私は正直申し上げて時節柄ということもありますけれども、電子届出一本化ということも考えられていいのではないかと思います。そういうこともできませんと、できませんけれども代理店ですということが果たしてどうなのかということはずいぶんあると思っております、これについてはもう紙は受けないということも検討していただいているのではないかと思います。

それから、これも皆様のおっしゃったことですが、やはり指導措置義務ということがありますので、どこの代理店なのかということについては公表する等のこと、つまりもととはいざどこがサービス提供者なのかということは、ある種この問題について重要な意味を持っているという認識でお進めいただくのがいいと思っております。

それから3点目なんですけども、例のいろいろなところで出てきます「著しく多数の個人の代理店を有する事業者」、例えば13ページの「一部のMVNOで見られる、法人代理店と比して著しく多くの個人代理店を有する事業者」の問題なんですけども、これは正直なかなか難しい問題だなというふうに思っております、これについて一部のMVNOということなんですけども、私がいま一つ十分に理解できていないんですけども、もし一部のMVN

Oに集中する理由があるのであればそこは一つの切り口になるかなと思いますので、なぜその一部のMVNOに非常に多くの個人の代理店が集中するのかということについて、もし仮説がありましたら教えていただければと思います。よろしくお願いします。

【新美主査】 ありがとうございます。

最後の点について、事務局、何か知見を持っていらっしゃいますか、あったらお答えいただきたいと思いますが。

【山本調整官】 事務局でございます。森先生、御質問ありがとうございます。

一部の事業者、具体的には上位3社に集中する理由でございますが、やはり制度の導入当初はそこまでの集中状況ではなかったというのが実態でございます。ただ一方で、最近ではございますけれども特にセミナー等を開催し、「総務省公認」、「総務省届出済」、「総務省お墨付き」といった文言を使って勧誘を行う場合もあるようでして、そういった形で多数の個人等代理店を集めている状況でございますので、どちらかといいますと、いわゆる連鎖販売取引業でございますけれども、それについてどの程度の営業を行っているかといったところに依拠してくるのかなと考えているところでございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

森さん、よろしいでしょうか。

【森構成員】 ありがとうございます。ちょっと私が思っていたのと違いましたので、非常によく分かりました。

【新美主査】 それでは、続きまして、黒坂さん、どうぞ御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂でございます。2点コメントがございます。

14ページ目の届出に電子システムを活用しようというところです。これは森先生が今、直前に御指摘いただいたことに私も賛同します。時節柄もありますし、扱っている事業の内容を考えると、当然この辺りは対応いただくことが能力的にももう前提になろうかというふうに思います。紙を残しておかなければいけない理由というのはほぼないのではないかとこのように思いますので、積極的な御検討をここは進めていただいているのではないかと考えております。

2点目、10ページ目でございます。ここは私がコメントしたところを御検討いただいたということでもありますので、全く異論はございません。事務局の皆さんも重々御承知のことだと思いますので念を押しての繰り返しになりますが、個人の方々の状況という

のが全く想定されていなかった連鎖販売取引業関係の方々であるとかが出てきていて、いろいろ検討しなければいけないという状況ではあるかと思えます。

これについて、代理店としての対策は全般に行わなければいけないわけですが、既存の代理店をはじめとした一般的な法人代理店の方々に、できるだけ負担や負荷がかからないような留意をぜひしていただければと。これは総務省だけではなく、電気通信事業者の方々にも当然ではありますけれども、いわゆる伝統的なスタイルでやられている法人のような方々が、「何で我々がこんな負担を強いられなければいけないんですか」というようなことがないような対策をぜひ御検討いただければと思います。それも踏まえまして全体について異論はございませんので、ぜひお進めいただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに御発言を御希望の方はいらっしゃいませんか。

森さん、どうぞ。

【森構成員】 度々で申し訳ありません。

今の黒坂さんのお話ですけども、多数の個人の代理店、私がさっきお尋ねしたところで営業だというお話だったんですけど、その営業というのは、これは、じゃあ、MVNOが営業しているということによろしいですかね。何となく私は代理店、下の代理店がやっているのかなと思ったんですけど、MVNOが直接やっているということなんでしょうか、連鎖販売みたいなことです。

【新美主査】 この辺は、事務局、いかがでしょうか。

【山本調整官】 事務局でございます。

大変失礼いたしました。電気通信事業者が自ら声をかけているという例もあるとは思いますが、その中の会員といますか、そういった方々が代理店を行っているところでございますが、その方の中の一部がまた積極的にセミナーを開くなどしておりますので、そういった形でまさに連鎖して広がっているのかなと考えているところでございます。

【森構成員】 なるほど。MVNOの代理店もやっているということなんですね。ありがとうございます。よく分かりました。

【新美主査】 ほかに御発言はいかがでしょうか。

今の森さんの表現を借りますと、本来的な代理店と連鎖販売をする代理店名を使っている人というのがごちゃごちゃになっているので、その辺をきっちり分かるようにしていく

のが一つ考えられていいんじゃないかなという気もいたします。これは少し今後議論の中で詰めていけたらと思います。

ほかに御発言はいかがでしょう。特にございませんでしょうか。

それでは、御意見、御質問等もほぼ終わったかと思しますので、どうもありがとうございました。

続きまして、議題の2、新たな苦情相談処理体制について御審議いただきたいと思います。

それでは、資料2に基づいて、事務局から御説明いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【山本調整官】 事務局でございます。

それでは、資料2、苦情相談処理体制の在り方に関する検討等の概要につきまして御説明申し上げます。

右肩1ページ目を御覧ください。本検討会における提言でございます。2022年7月、本検討会において、タスクフォースでの検討結果を踏まえて提言が取りまとめられたところでございます。この提言において、TCAは、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内を目途に運用を開始すべきとされたところでございます。また、日本ケーブルテレビ連盟においては、権利・法令遵守委員会をタスクフォースの報告書を踏まえた形で運用すべきであるとされました。この提言を踏まえて、昨年8月に総務省から2団体に対して、定期的な検討状況の報告を含めて検討を要請したといったところでございます。

右肩2ページ目でございます。新たな苦情相談処理体制の在り方について4つの観点で検討を行ったところでございますが、1点目のスコープでございます。基本的な考え方としましては、事案としましては複数の事業者で起こり得る事案であること、一定の客観的な判断が可能な事案であることが適当としているところでございます。

また、隣接領域に関する事案でございますが、端末やアプリ、コンテンツ等につきましては、電気通信事業法の適用が及ぶ範囲を除き基本的には取り扱わないこととしつつ、可能な範囲でそれらの責任の切り分けまでは行うことが適当としているところでございます。

また、法令等違反行為を含む事案につきましては、主たる争点が法令違反の有無である事案についてはこのスキーム、この体制では取り扱わず、総務省へ情報提供することが適当としております。また、料金の減免や返金額などが主たる争点である場合には取り扱う

ことが適当としたところでございます。

右肩3ページ目、機能でございます。本苦情相談処理体制に期待されることは、既存の仕組みの隙間を埋めることであるとしております。その意味で求められる機能としましては、当事者の間に入っての調整や解決のモデルケースの提示等でございます。

この点、TCAから、個別事案における調整・提案、業界全体の改善に向けた検討への貢献、類似事案の対応時に参照できる事例の公表など自主的な取組として実施する旨提案がこのタスクフォースにおいてありまして、この提案は新たな苦情相談処理体制の機能として適当ではないかとしたところでございます。

また、機能の実効性確保の観点からは事例の公表が必要としておりまして、事業者の営業秘密の保護などにも十分留意しつつ、相場観や判断要素が明らかになるよう工夫することが適当としております。

また、実効性の確保の観点から、電気通信事業法第27条において義務づけられております苦情等処理義務でございますが、それについての見直し等につきましては、さらなる義務の導入等の必要性は、一定の事例の蓄積を待って判断することが適当としたところでございます。

続きまして、4ページ目、3つ目の観点の体制でございますが、まずは、迅速に設置可能で運営の柔軟な見直しが可能な業界団体に閉じた体制にすることが適当としております。

また、代理店との間に生じたトラブルについては、基本的には代理店の代理行為によるものに関しては、事業者との間に生じたトラブルとして取り扱うことと考えているところでございます。

中立性・公正性の確保という観点からは、第三者の参画、監督当局への定期的な実施状況や課題等の報告、モニタリングが必要ではないかとしているところでございます。

その他、消費者の申立手数料に配慮すること、件数が過剰となることを防ぐために申立件数のコントロールに向けた方策を検討すべきとしているところでございます。

続きまして、右肩5ページ目でございます。他機関との連携等となりますが、取扱対象外案件についての適切な相談先への紹介、特定の苦情相談が急増した場合の情報提供等について、その具体的な手順等を検討することが適当としております。また、勉強会の実施等による情報共有が望まれるとしているところでございます。

最後、6ページ目でございますが、今後の進め方として、タスクフォース報告書の時点での今後の進め方でございますが、まずはスモールスタートであること、事業者団体によ

る自主的な取組としての開始であること、中立的かつ透明なプロセスでの効果検証が必要という3点で締めくくっているところがございます。

資料2の説明としましては以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、先ほどもメンションがありましたが、続きまして、TCA様から御説明いただきたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【TCA濱谷】 本日は、説明の機会をいただきましてありがとうございます。電気通信事業者協会で消費者支援委員長を務めております濱谷です。先ほどの事務局殿の御説明を踏まえ、当協会での取組状況を説明させていただきます。

次のページを御覧ください。私どもは、先ほど御説明のあったタスクフォースに参加して、その成果として、昨年夏にまとめられた報告書及び総務省殿からの要請を受け、現在営んでおります当協会のコールセンター、TCA相談窓口に新たな機能を設けるべく検討してまいりました。TCA相談窓口調整手続と仮称しますが、1点目、消費者及び当協会会員事業者の主張の要点を確かめ、双方に対して解決に向けた調整・提案を行う。

2点目、個別事案の対応を積み重ねていく中で、協会として改善すべき事例の検討、改善に取り組む。

3点目、典型事例を匿名化しウェブサイトで公開することで、消費者や当協会会員の対応に御参考いただくと、この3点をサイクル的に回していくように考えております。したがって、他者にはないですとか、その者にしかないといったケースは対象外とし、本手続は、なお書式的な言い方になりますが、民間の取組であることから両当事者に対する強制力はございませんので、次のページを御覧ください。

こちらが右下2ページ目です。昨年1月に行われたタスクフォース第3回において当協会から説明したものです。先ほど御説明しました3点、個別事案の対応、改善への取組、事例の一般公開の関係図とお捉えください。

次の3ページを御覧ください。以降は、1点目の個別事案の対応にフォーカスして、先ほどのタスクフォースの事務局の説明にありましたような4つの項目ごとにフォーカスして説明いたします。

では、右下4ページ目を御覧ください。まず、本手続の対象です。お申出いただくのは、当協会会員の提供する電気通信サービスの契約者とします。したがって、相手先事業者というのは当協会の会員事業者となります。対象の内容は、ひとまず料金（金銭的損失）

を対象としたいと考えております。例えば「ショップの店員の態度が苦痛であるから慰謝料を支払え」などといったものは対象外と考えております。

なお書き部分の対応前置といいますのは、下表の受付基準の項番3に記載しているように、会員事業者の苦情対応が一旦完了していることを言います。米印部分の「隣接領域を含む事案は、ケースによっては本手続に」というところですが、こちらは、先ほど事務局の御説明にあったもので電気通信役務以外のもの、例えば端末やアプリ、インターネットコンテンツなどは基本的には対象外ですが、例えば電気通信役務とセットの契約においてといったケース・バイ・ケースで対応することはあるだろうと、適当な事案があるだろうということも考えております。こちらの受付基準は整理して、当協会ウェブサイトに掲載予定です。

次、右下5ページ目を御覧ください。機能と体制についてです。現在営んでおります当協会のコールセンターに、図の下の部分、青色に囲った部分、弁護士による調整・提案機能を追加するというものです。相談料といいますか、この調整と提案の代金というのは利用者様からは頂かない方向で検討中でございます。

次、右下6ページを御覧ください。こちらは、この調整・提案の補足のスライドとなります。左側に典型的な流れを記載しました。例えば当協会コールセンターに苦情を申し入れて、会員事業者に取り次いで、会員事業者から対応して一旦は完了したんだけど、例えばその対応結果にちょっと納得いかないということでこの手続の調整・提案を希望する旨を電話いただきますと、私どものところから会員事業者に状況を確認し、受付基準に合致したら当該消費者の方に本手続専用のサイトをお知らせしまして、手続していただく予定です。内容を精査して弁護士による面談を行い、弁護士から和解案を作成・通知して、あとは最後、消費者と当協会会員の両当事者が合意するかしないかといったところで完了するということになります。

続いて右側です。本手続は、左側に記載した流れなどの説明などを含めて当協会のウェブサイト概要に掲載予定です。当協会会員事業者数は現在47社で、取り扱う件数は年間10件前後を想定しております。

最後、右下7ページ目を御覧ください。本手続は、3か月先の今年7月開始を目指して検討を進めております。業務フローほか準備にめどがつかましたら当協会からウェブサイト告知のほか、例えば国民生活センター様に御協力いただくなど、何かしら周知といったことを考えております。

また、現在は個別事案への対応の準備というところを中心に進めているところですが、7月以降、事案を積み重ねる中で改善への取組や事例の一般公開というのを目指していきたいと思えます。

本日の当協会からの説明は以上となります。御清聴ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、CATV連盟様から御説明をいただきたいと思えます。どうぞよろしくお願いいたします。

【CATV連盟吉田】 ケーブルテレビ連盟で権利・法令遵守委員会の事務局を務めております吉田と申します。本日は、説明のお時間をいただきましてありがとうございます。

ケーブルテレビ連盟において、本タスクフォースからいただきました提言について整理、実行している点について御報告を申し上げます。

まず、窓口の在り方につきましては、タスクフォースの提言を受けまして体制の強化に向け検討を実施してまいりました。特に相談窓口につきましては、弊連盟については既に実施しているということもございましたので、機能強化の点について主に検討を進めてまいりました。フォーカスしました点としては、1から6に記載されているタスクフォースでの提言の内容を改めておさらいしております。これにつきましては現行の窓口でほぼ対応ができているということがございますので、当面は現行の体制で運用を継続していくということと考えております。

続きまして、2ページ目でございます。こちらもタスクフォースからの提言にございましたとおり、既存の仕組みの隙間を埋めるという点が非常に重要かと考えております。また、利用者の利益を適切に確保する点ということで、既存の窓口で対応していたところでもございますが、さらに拡充しているということで取組事例を幾つか御報告させていただきます。

特に消費者センターの相談員の方からの問合せというのが年に数件ございます。こういった場合においては専門性の高い苦情ということになりますので、弊連盟の担当者から詳細を解説等させていただく、さらには業界の自主基準等に照らし合わせて回答の提示をするなど、消費者センター様がトラブル解決につながるような対応を実施しております。また、場合によってはケーブルテレビ連盟の権利・法令遵守委員会に参加していただいている弁護士に見解を求めて、その見解を消費者センターの相談員様にお伝えして、それを基にトラブルの解決につなげていただくというような取組も実施しております。

また、お客様からの問合せについては、ケーブルテレビ連盟が事情を丁寧に聞き取った上で、お客様の要望とともに苦情内容を会員事業者に伝達し解決につなげる。ケースによっては、ケーブルテレビ連盟から加盟事業者に解決策等についての助言を行って、トラブル解決の一助となるような対応を実施しているところがございます。こういったケーブルテレビ連盟で受けました相談については、窓口において適切に前捌きを実施して、トラブル解決となるような取組を実施しております。

また、この相談窓口には弊連盟以外、弊連盟が取り扱う事例ではないお問合せ等も入ってくる場合がございますが、そういった場合についてもきちんと丁寧に聞き取りを実施した上で、適切な窓口を御案内する等の取組を実施しているということを付け加えさせていただきます。

さらに、先ほどのような丁寧な対応をしたにもかかわらず残念ながら解決に至らなかった場合においては、権利・法令遵守委員会という組織を連盟内に設置しております。お客様と相談窓口で取り扱った事例を権利・法令遵守委員会という委員会に上げまして、こちらで適切に対応していくという組織になっております。こちらには以前のタスクフォースの会合等でも御説明したとおり弁護士が在籍しており、中立性の確保はできているものという認識でおります。

続きまして、事例の公表、中立性・公正性についてですけれども、事例の公表については、特定事例について一定の積み重ねがあった時点で整理・検討、公表の実施をする予定でございます。

中立性・公正性については監督当局に定期的に御報告する状況になっておりますので、実施状況の中で課題の報告を行って、中立性・公正性が保たれるようコントロールしていくということで運用してまいります。

また、中立性については、先ほども少し触れましたが権利・法令遵守委員会に弁護士が参加しているということで、この弁護士については事業者寄りということではなく、中立・公正の立場として参加していただくという前提で参加していただいておりますので、こちらでの判断で中立性は確保できているという認識でおります。

現在のケーブルテレビ連盟の取組については以上でございます。御清聴ありがとうございました。

【新美主査】 御説明、どうもありがとうございました。

それでは、ただいま3件の御説明をいただきましたが、これについて質疑応答に入りたい

いと存じます。御発言を御希望の方はチャット欄にて御合図いただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

それでは、中央大学の西村さん、どうぞ御発言をお願ひします。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。御説明ありがとうございます。私からは、ケーブルテレビ連盟様のほうに3点、お伺ひさせていただければと思ひております。

1点目でございますけれども、消費者からケーブルテレビ連盟様の連盟事務局に直接苦情等の問合せが行くと、このように理解してよろしいのでしょうかという点。そして、そういうような立てつけだった場合に、苦情等の問合せの数が非常に多かたり、何か懸念されているような状況は生じているのかというのを1点目でお伺ひさせていただきます。

2点目でございます。TCA様の資料の中で、まずは会員個社の対応前置、対応がまず終わってからTCAのほうは対応を開始するという受付条件というのがあったかと思ひますけれども、そういった条件というものを課していないのかという点でございます。

最後、3点目でございます。ケーブルテレビ連盟様の資料の2枚目の一番下の箱で「適切に前捌き」というような表現をされておられますけれども、具体的にこの前捌きの何かしら基準あるいは判断、枠組みというものがありましたらお教えいただければと思ひます。よろしくお願ひいたします。

【新美主査】 それでは、ケーブルテレビ連盟様、どうぞお答え、よろしくお願ひします。

【CATV連盟吉田】 吉田でございます。

まず、1点目については御質問いただいたとおりでございます。消費者の方から直接苦情、質問等を受け取る体制となっております。

電話番号等につきましては、ケーブルテレビ連盟のホームページに電話番号が記載されておまして、一般のお客様のお問合せはこちらということで御案内しているところでございます。

2点目の対応についてですが、特に条件というのをつけておりません。ですので、いきなりケーブルテレビ連盟に御相談が入る場合もございませし、加盟の事業者に相談した結果、納得がいかない、解決しなかつたということで弊連盟の窓口へ相談が入るといったケースもございませ。ですので、特に条件等は課していないということでございませ。

3つ目の前捌きというところですが、入りませた苦情については、まずお客様にきちんと納得していただけるような説明をした上で、戻すべきものは事業者へ戻すという

ことで、基準というのは特に設けていませんが、ケーブルテレビ連盟で受け取ったものについてはその場で解決できるところまでなるべく解決した上で、その後の適切な窓口につなぐというような取組をしております。

以上でよろしいでしょうか。

【新美主査】 ありがとうございます。

西村さん、いかがでしょうか。

【西村構成員】 ありがとうございます。最初の質問にも関係するんですけども、そうしますと、結構消費者様のほうから問合せの数が多く来るのかなという懸念を勝手に思っていたんですけども、そこはそれほど懸念するところではなかったということでございましょうか。よろしく願いいたします。

【CATV連盟吉田】 今のところ御懸念いただくところまでは、数はいっておりません。多い日でも日に大体二、三件、ない日は全くないという状況も続いております。特に多い御質問としては、ここに住んでいるのでその地域で加入できるケーブルテレビ事業者を案内してほしいとか、自分が加入しているケーブルテレビ事業者の電話番号が分からないという問合せが8割方を占めております。ですので、現在の窓口でさばきに苦労しているとか苦慮しているという点はございません。

以上でよろしいでしょうか。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、石田さん、どうぞ御発言をお願いいたします。

【石田構成員】 TCAさんにお伺いしたいと思います。相談の入り口のイメージというか、御説明の中でちょっとよく分からなかったんですけども、今現在でも御相談を受けていますけれども、その入ってきた中からこの手順に従っていくということだと、新たな電話番号を設けるということではなく、相談が入ってきたものについてフィードバックして解決しなかった場合に順次進んでいくというようなことでよろしいのでしょうか。そうした場合に、例えば様々な相談が入ってきていて、電気通信役務じゃない相談の場合についてはこちらのほうでは受けられないけれども、一番最初の入り口の苦情のところでは多分いろいろな御回答をされているということなんだろうと思うんですが、その最初のところで切り分けていくということになるのでしょうか。それで、そういう説明を消費者の方にしていくということになるのかなというところと、あと、隣接領域を含む事案というのは、その辺りはその段階で切り分けて相談取次ぎという先に進んでいくということ

なのでしょうか。すみません、ちょっとよく分からなかったのもう一度お願いしたいと思えます。

【新美主査】 それでは、TCAさん、どうぞ、お答えをよろしく申し上げます。

【TCA濱谷】 石田様、御質問ありがとうございます。

大きく2つありましたかね。1つ目の、苦情でやっぱり納得できないから電話していくというのを現状のキャパといいますかりソースで賄うのかといった御質問と捉えましたが、はい、そのとおりでございます。中には相談窓口ではないところから入ってくるものもあるのかもしれませんが、こちらは基本的にはTCAの相談窓口でさばっていくことを基本に考えておまして、7月の業務開始に向けて、その辺りも御意見をいただきながら検討していきたいと思えます。

2つ目の切り分けのところですが、御承知のとおり電気通信回線だけということはむしろ御相談としては少ないかもしれないと考えておまして、それをどの段階で切り分けができるかというのは、ケース・バイ・ケースと言ってしまうと身も蓋もありませんが、いろいろなケースがあるというふうに考えております。なるべく早めに分かったものについては早めの段階からお客様にその旨を御案内し、やっていこうと考えております。

ちょっと回答になっていない部分もありますが以上でございます。いかがでしょうか。

【新美主査】 ありがとうございます。

石田さん、いかがでしょうか。

【石田構成員】 分かりました。今後に向けて、どうぞよろしくお願いいたします。

【新美主査】 それでは、続きまして、市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 慶應大学、市川でございます。私からはコメントでございます。

私は、新美主査の下、タスクフォースの構成員でございまして、その意味で今日御説明いただきましたTCAさん、そしてケーブルテレビ連盟さんには、それぞれ検討会の提言を受けてきちっと準備を進めていただいて、誠にありがとうございます。まずはそのお礼を申し上げたかったということと、TCAさん、先ほど来のお話のとおりでございますが、この仕組みを使ってどういうことが上がってきて、まず始めてみて一スモールスタートという言葉も検討会のほうではございましたけれども一という形が進んでいくことを願っております。

また、ケーブルテレビ連盟さんが一番最後のページに書いていただいていますように、かなり個別に個社さんのところで解決されているところが多い業界でいらっしゃることは

承知しているつもりでございますが、もし様々な事例等が積み上がってきまして、それが公開されたりシェアされたりすることで、そもそも考えていた趣旨についてより対応がうまく進んでいくことを願っております。

以上、コメントでございました。

【新美主査】 コメントありがとうございます。

それでは、続きまして、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。御説明ありがとうございます。

私もTCAさんにちょっと質問なんですけれども、相談のイメージとしまして、そちらの窓口で相談があった方からということとをさっきほかの方の回答でお伺いしたいんですけども、例えば消費者センターなどで苦情を言って、そこから回ってくる相談というのはあるのでしょうか、それともやっぱり相談者の方が1回そちらのほうに相談し直すという手順を踏まなければならないのでしょうかというのが1点目です。

2点目としまして、資料の4ページに対象事案のステイタスに関する基準の3番目のところで「TCA事業者による社としての対応が完了している」ということなんですけれども、こちらに関して、消費者がそちらの相談窓口で相談しまして、どこの社の方と相談、解決を求めるんですけれども、それで駄目だった場合というふうに、1回相談して完了してというか、回答が不満だったという場合にそちらの窓口にもう一回追加という形で行くというのか、そのイメージをちょっと教えていただけますでしょうか。よろしく願いいたします。

【新美主査】 どうぞ、お答えいただきたいと思います。

【TCA濱谷】 木村様、ありがとうございます。2つの質問に順にお答えいたします。

1点目につきましてですが、消費者センター様からの移送という形では対象としないように、今のところは考えてございます。申告者の方が消費者センターさんに御相談して、TCA相談窓口にも直接御相談されて基準に合致するというのであれば、こちらを対象とするというふうに考えております。

2点目の、4スライド目の項番3のところですが、こちらは御発言いただいたとおりでございます。

以上ですが、回答になっておりますでしょうか。

【新美主査】 木村さんいかがでしょうか。

【木村構成員】 分かりました。ちょっとその辺のところは分かりにくかったので、ぜ

ひ公表するときには分かりやすいようにしていただければと思います。よろしくお願いたします。

【新美主査】 ほかに御発言を御希望の方はいらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。

両者に、もうこれはお願いになるんですけれども、両団体とも第三者的な立場で弁護士さんが手続のところに参加していらっしゃるという御説明が書いてあるわけですけれども、私のような素人から考えると、素人である相談者が事業者の皆さんの窓口で御相談するときに、自分の課題がきちんと整理できていないときもやっぱりいろいろあると思います。ですので、弁護士さんがそういう立場に立って手続の様々な課題整理みたいなものをお手伝いいただくということであれば問題ないのかもしれませんが、消費者側の立場にきちんと立てるような相談員の方とか、何かそういうような方もまた第三者的に参加できるような仕組みができればいいんじゃないかなと思いますので、まず走らせてみて、いろいろな課題を整理したところでまた考えていただければと思っています。

以上です。

【新美主査】 コメントどうもありがとうございます。

ほかに御発言を御希望の方はいらっしゃいませんか。

私から一言。まず、タスクフォースの座長をやっていて、それに対して両団体様ともに真摯に取り組んでいただき、いよいよ実現の段階に入っている、あるいは一部実現しているということでございますので、そのことに対して、まずお礼を申し上げます。

あと、これは最後に長田さんがおっしゃった問題でもあるんですが、公正性というのをどう構えとして見せるのか、ちょっと言い方は悪いかもしれませんが、やっぱり公正というのは人によっていろいろな意味合いがありますので、捉え方がありますので、どういう形でそれを担保しようとしているのかということは少し御留意いただけたらいいのかなと思います。私もいろいろなところでADRとかそういった機関に入っていますけれども、それが公正であるということの担保をどうやったら皆さんに納得していただけるのかというのは、常に頭を悩ませているところであります。長田さんがおっしゃったように法的な処理だけではなくて、いわゆる消費者目線で見ても納得してもらおうということも必要なのかなと思いますので、その点をもう少し、長田さんもおっしゃったようにこの手続を、シス

テムを進める中においてそのことを意識していただけると大変ありがたいなと思いますし、今の段階でも少し工夫が加えられるならば検討していただけたらというふうに思います。これは要望といいますかコメントでございませう。

ほかに御発言はございませうでしょうか。どうも本当にありがとうございました。

それでは、議題の3、販売代理店の適正な運営確保に向けた今後の検討についてお諮りをいたします。事務局から御説明、よろしくお願ひいたします。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございませう。

そうしましたら、資料5から資料7を用いまして議題の3、販売代理店の適正な運営確保に向けた今後の検討について御説明いたします。まず、資料5及び6を用いまして、ヒアリングとアンケート結果について御報告いたします。

まず、資料5でございませう。ページおめくりいただければと思ひます。1ページ目でございませう。こちらの販売代理店ヒアリングでございませうけれども、競争WGと消費者検討会合同でヒアリングしたものでございませう。販売代理店の業務実態を把握するため、規模・エリア・系列等を勘案して13の事業者に対してヒアリングをさせていただきます。その際でございませうけれども、公平性の観点から、各キャリア及び全携協からも推薦を出していただいた上で、バランスよく選出しているというところでございませう。

1ページの下、ヒアリング項目につきましては、この内容に即してしゃべっていただひてございませう。割愛させていただきます。

2ページ目以降でございませうけれども、それぞれの質問項目につきまして、代理店の皆様の主立った回答の傾向を示してございませう。なお、今回でございませうけれども、どなたにお聞きしているか、どなたがどんなことをしゃべっているかは全て伏せるという前提で代理店の皆様に御協力いただいたこととなりますので、そちらがきちんと伏せられている形で報告させていただくものでございませう。

こちらにございませうとおひ質問1から質問14まで、特に消費者行政関係では質問11まででございませうけれども、質問した事項に対する回答がこちらでございませう。主立ったところを申し上げますと、「販売代理店業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について」、こちらは総務省が昨年夏に実施した要請でございませうけれども、こちらに対するキャリアの対応といったものでございませう。

まず、質問1でございませう。この要請に対応して、キャリアの評価指標等は販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みだと考えているかと

いう質問でございます。こちらについての回答は、規模の大小を問わず、極端な指標は改善されたと思っている、これは大容量プラン等でございますけども、そういったような評価がありつつも、ポートインの偏重等を理由として改善はまだ不十分であると回答するものが多かったと考えてございます。また、個社レベルで見ますと、オプションですとか副商材関係の指標といったものの問題点を指摘する声もあったというふうに理解してございます。

関連して質問2でございます。総務省が実施した要請に対応して、代理店とキャリアの皆様の間で適正性・合理性について実質的なコミュニケーションが実現されていると考えているかという点でございます。こちらにつきましても、規模の大小を問わず、キャリアの皆様が説明いただいているということは評価しつつも、ただその説明が一面的であって、交渉の余地はないというふうに捉えられていると回答されたものが多いと理解してございます。ただ、一部の大規模・中規模代理店からは肯定的な回答があったということをお知らせさせていただきます。また、目標の「過大さ」を問題視すると同時に、過大な目標であっても、それをクリーンに達成する工夫の必要性というものを指摘する声もあったというところでございます。また、目標等の決定権を持つキャリアの部門、要はその本社のしるべき部門の方々と思っておりますけれども、そういった方々と十分にコミュニケーションが取れておらず、現場の実情が十分理解されていないのではないかとといったような回答も一部あったところでございます。

その次、3ページ目でございます。競争環境・経営環境・キャリアとの関係についてお伺いしたものでございます。こちらにつきましては、料金値下げによる収入減等の影響もあって、基本的に環境が厳しくなっているとといったようなお答えが多かったと理解してございます。

4ページに行ってくださいと思います。下のほうの行政・キャリアへの要望でございます。今回のヒアリングにおいて、行政・キャリアに対してコメントしたいことはあるかということをお伺いしたものでございます。回答といたしましては、まず、対総務省としては、キャリアとコミュニケーションをしっかりと深めた上で丁寧に実態を把握し実効的な対応を講じること、あるいはキャリアの指導監督責任をきちんと問うということをお求めのものといたしました。また、対キャリアといたしましては、代理店と実質的なコミュニケーションをしっかりと取ることですとか、既存ユーザーを重視することが可能であるような施策をお求めのものといたしましたというふうに理解してございます。

6 ページ目には、その他の意見についても簡単に御紹介させていただいております。必ずしも電気通信事業法、消費者保護ルールに関係するかどうかというのはございますけれども、こういったような御意見があったということをご参考で御紹介させていただいているものでございます。

続きまして、資料の6を御覧いただければと思います。こちらはショップ店員に対するアンケート調査の結果についてでございます。2 ページ目をおめくりいただければと思います。本アンケート調査でございますけれども、昨年以前も同様の調査を実施しているものでございます。こちらにつきましては、昨年の調査を取りまとめた段階において事業者の皆様方から公平性ですとか、正確性を担保するためにいろいろと工夫の余地があるのではないかといた御意見を頂戴しましたので、それも踏まえる形で統計上有意な数字というものが担保されるように母数をかなり拡大するといったような工夫しているところでございます。

実施時期については今年の1月末でございまして、現職スタッフまたは離職後1年のスタッフを対象として、ウェブ調査会社を通じて実施したものであるところでございます。

3 ページ目と4 ページ目にアンケート結果の概略についてお示ししてございます。こちらにつきましては、昨年と同様でございますけれども、結果の概略の部分については一般向けに公開というところでございますけれども、先生方にお配りしております5 ページ目以降につきましては非公開という扱いでございますので、十分取扱いについて御留意いただければと思います。

アンケート結果の概略でございます。3 ページ目を御覧いただければと思います。まず、1 番、「適合性の原則」の関連でございます。昨年8月、これは総務省が要請を実施した以降でございまして、消費者のニーズや意向に合わない、あるいはきちんとニーズや意向を確認しないでこちらに書いてある料金プランや加入推奨といったような販売を強く行ったことがあるかという質問に対して、「当てはまる」、「まあ当てはまる」と回答された方の割合を問うたものでございますけれども、こちらの四角囲いに書いてあるものに対する回答はいずれも20%以下となっております。こういったような販売を行う背景といたしまして、こちらに書いてあるように代理店の経営層が設定する目標について、キャリアからの目標等を達成するために設定していると思われるといった回答が7割程度というところでございました。

こちらの評価でございますけれども、昨年の調査では一番上の部分、四角囲いの部分でござ

ざいます。上位料金プラン等を、消費者のニーズや意向に合わない、あるいは確認しないで推奨したことがあるといった回答をされた方が3割、オプションやアクセサリについてもそれぞれ3割、2割というところではございましたので、いずれも2割以下という今年度の調査を踏まえたと、一定程度改善傾向にはあると評価できると思っております。

4ページ目へ行っていただければと思います。「通信と端末の分離」の関係は料金サービス課の所掌でございますけれども、こういったような回答が来てございます。

その他でございますけれども、最近の総務省の要請等を踏まえてどうなっているかというところについては、以前より適切に対応するようになったというふうに回答された方が4割程度、適正営業の観点から手数料施策等が改善されたというふうな回答があったのは2割程度と理解しております。

そういったことを踏まえて全体評価は下の青囲いのところでございますけれども、昨年の調査で比べますと「適合性の原則」ですとか「通信と端末の分離」、それぞれの観点につきまして改善傾向にあるということは評価できるというふうに思っております。

また、こうした不適切な勧誘を強く行ったことがないと回答された方の割合、要は一番最初の四角囲い書いてあったようなことをやったことがないと回答された方の割合でございますけれども、昨年がクロス分析等した結果、1回もやったことがないといった方が4割だったんですが、今年はそれが7割以上となっているところでございまして、そういったような観点からも改善傾向にあるということは評価できると思います。

一方で、そちらを裏返しいたしますと、まだ約3割の方については何かしらの不適切な勧誘を行ったことがあるというふうに回答されていると分析できるところでございます。3割という数字はやはり少なくない数字でございます。不適切な勧誘事例が一定数は存在しているということを踏まえた上で、引き続き動向を注視していく必要があるというふうに考えてございます。

続きまして、資料7を御覧いただければと思います。こちらでございますけれども、今御説明さしあげたようなヒアリング結果ですとか、あとアンケート調査の結果等を踏まえて、MNO事業者ですとか全携協に対してこういったことについてヒアリングするという事項でございます。

まず1点目が、先ほど申し上げた昨年夏に実施した要請の関連でございます。まず、全体の評価といたしまして、今年度総務省が実施したアンケート調査の結果によりますと、不要と思われるような上位の料金プラン・オプションやアクセサリを推奨したことがある

と回答した者はいずれも2割以下というところがございますので、昨年度の調査に比べて改善しているというところがございます。一方で、約3割の方が不適切な勧誘を行ったことがあるというふうに回答されることを踏まえまして、こちらに書いてある内容について考え方を伺いたいというものでございます。

まず、1点目が評価指標の関係でございます。極端な評価指標が消費者のニーズ等に沿わない販売を生じさせていることを示唆していることに対する考え方でございまして、こちらにつきましては、今年度のアンケートの調査結果でございますけれども、昨年度調査と比較した場合には改善傾向にあるものの、引き続き一定数の不適切な勧誘事例が見られるということ踏まえた上で、かつその販売の背景にはキャリアからのノルマ等の目標といったものがあるとの回答が7割程度を占めたことを踏まえたものでございます。

こういったようなことを踏まえた上で、またヒアリングの結果でございますけど、極端な評価指標が適合性の原則にのっとりた営業を妨げる要因になるといった意見が多かったところがございますので、そういったことを踏まえた上で結果についてどう考えているかということ、それが各社さんが把握していらっしゃる状況認識や問題認識などと一致しているか、乖離しているかということをお伺いしているものが1点目でございます。

2点目でございますけれども、消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切な販売を含んで算定される極端な評価指標の達成度合いによって代理店を評価することに対する考え方でございます。

こちらにつきましても、自社で把握していらっしゃるような状況認識、課題認識などと比較したときにほぼ一致するのか、乖離しているのかといったところ、それを踏まえた上で、何かしら対応なり方向性を考えているかといったことをお伺いするものでございます。

3点目でございますけれども、極端な評価指標が生じさせていることを示唆するような消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切な販売への対応の考え方でございます。

こちら指標が代理店の営業に大きな影響を与えているということ踏まえ、利用者の利益保護、評価指標の有効性確保等のため、不適切な販売が行われないような措置を講じるべきであるとした上で、個別の対応として具体的にどういった対応、方向性を考えているかといったことをお伺いしているものでございます。

2点目、コミュニケーションでございますけれども、先ほどの代理店へのヒアリング結果のところでお示ししましたとおり、やはりコミュニケーション面に一定の課題があるということを示唆するコメントがあったところがございます。こちらにつきましてもどう考えて

いるかというところと、今後どのような対応、方向性を考えているかといったところ
でございます。

3番を飛ばさせていただきまして4番、総論といたしまして、通信キャリアがふだん代理店の皆様に業務を委託する際には委託契約という形でやっていらっしゃるわけでございますけども、電気通信事業法の媒介等の業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置等、当該委託に係る業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならないという、いわゆる指導等措置義務が明記されているところでございます。

アンケート、ヒアリングの結果を踏まえますと、キャリアが交渉の余地なく極端な指標を設定することですとか、あと十分な説明・コミュニケーション不足等が、適合性の原則に反する営業を助長している可能性があるというふうに思われるところでございます。こういったような事案が個々に発生しているということを超えて広範に見られると認められる場合には、先ほど申し上げた指導等措置義務がきちんと講じられているかということが問題になるわけでございますけども、そちらに対する現状認識と、あと今後どういった措置を講じるかといったようなことをお伺いしているものでございます。

そのほか、各社さんに対して、各社のアンケート結果ですとか代理店ヒアリング結果で見られた傾向を踏まえて個々に御質問しているところでございまして、こちらは構成員限りとさせていただきます。

今申し上げたようなヒアリング事項につきまして、現在、MNO事業者の方々と、あと全携協に対して質問事項をお渡ししているところでございまして、ゴールデンウィーク明けに想定しております次回の検討会におきまして、そちらに対して回答をいただくということを想定しているものでございます。

すみません、駆け足になりましたけども私からの御説明は以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ヒアリングに基づいた現状把握が徐々に明らかになってきており、さらに深掘りをするということですが、何かただいまの説明について御質問がございましたら、どうぞ御発言いただきたいと思います。チャット欄で教えてください。お願いします。いかがでしょうか。特にございませんか。よろしいでしょうか。

さらにアンケートした結果を踏まえて次回の会合で御議論いただくということでございますので、今日は取りあえずこれくらいということでよろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、本日は活発な御議論をいただきまして大変ありがとうございました。

それでは、最後に事務局から御案内等をよろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

次回会合の詳細につきましては、別途事務局から御案内いたします。

【新美主査】 それでは、こちらで第47回会合を終了させていただきたいと思います。

本日はどうもありがとうございました。

以上